

Descriptif de formation

Lundi 23 septembre 2024 – 9h00 à 17h00

Vendeuses et vendeurs, gagnez en habileté et performances dans vos ventes

Thème

Vous voulez pratiquer le plus beau métier du monde, vendeur dans le commerce de détail ? Vous souhaitez vous perfectionner dans votre habileté à performer dans vos ventes ? Alors ce cours EST POUR VOUS !

Participez au cours d'un expert de la vente de 20 ans d'expérience à succès (Swisscom shop et centre d'appels, en B2C). Vous recevrez des astuces pour réussir en relation client et des techniques de vente qui ont fait leurs preuves !

Contenu

Pendant cette journée, nous verrons ensemble les points suivants :

- Les principes de base de la communication, décryptage du triangle magique ;
- Les premiers instants avec le client, la salutation et l'accueil : une seule chance de faire une bonne impression ! ;
- Comment faire une bonne découverte des besoins ;
- Structure d'un entretien de vente ;
- Le choix des mots ;
- Techniques de vente pour convaincre ;
- Comment proposer des ventes additionnelles et croisées ;
- Etape vitale de la reformulation de l'entretien et de la proposition ;
- Comment fidéliser le client à votre service à vous et non celui du collègue, ou du concurrent proche de votre point de vente, les petits plus pour se distinguer.

Nous aurons de la théorie mais aussi de la pratique par des simulations d'entretiens. A la fin de journée, un quizz ludique en ligne vous permettra d'évaluer votre connaissance acquise pendant cette journée.

Objectifs

- Découvrir les astuces de vente et la structure d'un entretien gagnant
- Identifier les opportunités de vente additionnelle
- Cerner les attitudes positives pour fidéliser le client à vous et votre point de vente.
- Après cette journée, vous serez capable d'optimiser vos entretiens vers plus de succès grâce à ces astuces et techniques que nous aurons vu ensemble. Votre habileté à la relation client sera valorisée et augmentée.

Animation

Sébastien Pascaud, Formateur diplômé FSEA 1, ex formateur des Swisscom Shops Valais et Riviera.

Formateur des apprentis pendant 10 ans, également ancien enseignant à l'Ecole Internationale du Tourisme à Lausanne. Expert de la relation client depuis 20 ans sur France et Suisse.

formation-ARC.Suisse

Public cible

→ Toute personne qui souhaite acquérir ou développer la bonne approche du client pour la vente, en B2C retail commerce de détail niveau 1/intermédiaire.

Participant.e.s

Limité à 12 personnes

Lieu

Hôtel La Longeraie, Route de la Longeraie 14, 1110 Morges. Tél. : 021 804 64 00

Inscription

→ Jusqu'au 29 août 2024 à l'Institut de formation ARC,
Tél. 031 370 21 11 ou sur le site internet www.formation-arc.ch

Frais

Pour les **membres** des fédérations, les frais sont pris en charge de la manière suivante :

- **Syna** : 4 journées de formation/année ;
2 journées de formation pour les retraité.e.s et apprenti.e.s
- **transfair** / transfair Poste : 2 formations/année
- **SwissPersona**: max. CHF 1'000.- /année
- **SCIV**: max. CHF 450.-/année

Pour les **non-membres** : CHF 590.-